

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daftar Pustaka

- Ainur Rohman, Ahmad. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Johan. 2002. *Pelayanan Publik Prima*. Jakarta : LAN.
- Boedianto. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2014, *Teori Administrasi Negara*, Alfabeta : Bandung.
- Rangkuti, Freddy. (2004). *Manajemen Persediaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citezen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Santoso, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT Refika Aditima.
- Sinambela, Poltak Litjan. 2011. *Reformasi elayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. (2006). *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta.
- Sudjana, Nana Ibrahim. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sutopo, Suyanto Adi. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

-----, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Skripsi

Rizka Ayuningsih, Nur. (2012) *Kualitas Layanan PT. PLN (PERSERO) di Wilayah Makassar Timur*, Universitas Hasanuddin Makassar.

Perundang-Undangan

PP No 23 Tahun 1994 Pasal 2b tentang Maksud dan Tujuan PT.PLN (Persero) sebagai Persero

Keputusan Menteri Pendayagunaan ApRATUR Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Prinsip Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

PP Nomor 71 tahun 2010 Tentang Sistem Akuntansi Persediaan.

Berita Harian

Berita harian : DISHUBKOMINFO KAB.INHIL.

Riau Global (Minggu, 22 Juni 2014)

Harian Riau.Com (Kamis, 11 Agustus 2016).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.